

CENTRE HOSPITALIER D'ARDÈCHE NORD



VOTRE SÉJOUR AU CENTRE HOSPITALIER

# LIVRET D'ACCUEIL DU PATIENT HOSPITALISÉ



*Votre arrivée*

*page 4*

*Votre séjour*

*page 5*

*Votre sortie*

*page 9*

*Qualité et hygiène*

*page 10*

*Respect de  
la vie collective*

*page 11*

*Votre avis  
nous intéresse*

*page 12*

*Les chartes*

*page 13*



Le Centre Hospitalier d'Ardèche Nord est l'établissement sanitaire de référence du nord de l'Ardèche et du Pilat rhodanien.

Il est membre du Groupement Hospitalier de Territoire de la Loire (GHT), dont l'établissement support est le CHU de Saint-Etienne.

### Accès et Stationnement

La ligne de bus n°2 "Grand-Murier- Lapras / Gare routière" dessert le Centre Hospitalier.

Des parkings gratuits sont à votre disposition dont 10 places réservées aux personnes à mobilité réduite.

Centre Hospitalier d'Ardèche Nord  
Rue du Bon Pasteur  
07100 Annonay  
04 75 67 35 00  
[www.ch-ardeche-nord.fr](http://www.ch-ardeche-nord.fr)



## SOINS ET SPÉCIALITÉS

- Addictologie
- Anesthésie
- Angiologie
- Cardiologie
- Chirurgie Viscérale et digestive
- Dermatologie
- Diabétologie
- Gériatrie
- Gynécologie obstétrique
- Hémodialyse
- Hépto-Gastro-entérologie
- Infectiologie
- Médecine interne
- Néonatalogie
- Néphrologie
- Neurologie
- Ophtalmologie
- ORL

- Orthopédie
- Pathologies du Sommeil
- Pédiatrie
- Pneumologie
- Réanimation polyvalente
- Soins palliatifs
- Soins de suite et de réadaptation gériatrique et cardiaque
- Urgences
- Urologie

### Plateau technique :

- IRM
- Scanner
- Echographie
- Mammographie
- Imagerie conventionnelle
- Bloc opératoire polyvalent
- Laboratoire
- Pharmacie

# Votre arrivée

Le bureau des entrées est ouvert du **lundi au vendredi de 7h30 à 17h30** ainsi que le **samedi matin de 8h00 à 12h00**. Le passage au bureau des entrées est obligatoire lors de votre séjour.



## **VOUS ÊTES MINEUR(E) ?** Les formalités administratives

Les décisions concernant votre santé relèvent de l'autorité parentale.

Si vous vous opposez à ce que le médecin informe vos parents ou votre tuteur, vous devez vous faire accompagner d'une personne majeure de votre choix. Le médecin pourra alors mettre en œuvre le traitement ou l'intervention.

**Vous devez vous présenter au bureau des entrées où il vous sera demandé :**

- Une pièce d'identité (carte nationale d'identité, titre de séjour ou passeport, livret de famille des parents pour les patients mineurs).
- Votre carte vitale à jour ou une attestation de la caisse de sécurité sociale.
- Votre attestation de prise en charge par un organisme d'assurance santé complémentaire.
- Votre adresse mail.



### **VOS BIENS**

Il vous est possible de réaliser un dépôt de vos objets de valeur auprès du bureau des entrées.

Hors dépôt, chaque patient est responsable de ses effets personnels.

## Activité libérale

Certains praticiens hospitaliers sont autorisés à exercer une activité libérale dans l'établissement public de santé où ils sont nommés (articles L. 6154-1 à L. 6154-6 du Code de la Santé publique).

Si vous choisissez d'être hospitalisé(e) dans le cadre de l'activité libérale, votre médecin doit vous informer préalablement du montant de ses honoraires et des modalités de paiement.

## L'anonymat

Si vous le souhaitez, vous pouvez être hospitalisé(e) sous anonymat. Dans ce cas, veuillez le préciser dès votre admission et auprès des professionnels du service.

**RETROUVEZ TOUTES LES SITUATIONS SPÉCIFIQUES SUR [www.ch-ardeche-nord.fr](http://www.ch-ardeche-nord.fr)**

Administration





## VOS INTERLOCUTEURS

Les conditions dans lesquelles vous et vos proches pouvez rencontrer les médecins sont affichées dans le service.

Tous les professionnels de l'établissement sont facilement identifiables. Ils portent un badge avec leur nom et leur fonction.

La prise de rendez-vous avec un médecin se fait auprès de son secrétariat.



## INTIMITÉ ET CONFIDENTIALITÉ

L'ensemble du personnel est tenu au secret professionnel et s'engage à vous garantir le respect de votre intimité et la confidentialité de vos données personnelles tout au long de votre séjour.

Les informations médicales vous concernant pourront être partagées uniquement par les professionnels de santé dans le cadre de votre prise en charge.

## BRACELET D'IDENTIFICATION

Afin de garantir la sécurité de votre parcours de soins, un numéro d'identification vous est attribué tout au long de votre séjour. Les professionnels du CHAN vérifieront de manière répétée votre identité.

## Préparer vos documents :

- Les résultats d'examen demandés par le médecin.
- Vos ordonnances.

## La chambre

Vous pouvez demander à bénéficier d'une chambre particulière. Elle vous sera attribuée en fonction des disponibilités et fera l'objet d'un supplément de facturation.

Dans certaines situations un lit accompagnant pourra être installé. Se renseigner auprès des professionnels du service.

## Les repas

Les repas sont élaborés par les cuisiniers et les diététiciens de l'établissement de manière à respecter vos besoins nutritionnels. Si vous avez un régime particulier avant d'être hospitalisé, veuillez en informer le médecin.

L'introduction de boissons alcoolisées ainsi que des repas venant de l'extérieur est interdite.

### → Les heures des repas :

Petit déjeuner : de 7h30 à 8h30

Déjeuner : de 11h45 à 12h30

Dîner : de 18h30 à 19h15

## Repas accompagnant

Un de vos proches peut prendre ses repas dans votre chambre. Il devra le préciser auprès des professionnels du service.

Il peut aussi se rendre à la cafétéria de l'établissement (niveau -2) : achat du ticket auprès du bureau des entrées.

Les repas des accompagnants sont commandés au bureau des entrées avant 10h00 pour le repas de midi et avant 16h00 pour le repas du soir. En dehors des heures d'ouverture du bureau des entrées, s'adresser au standard.

## Les visites

Les horaires de visites sont affichées à l'entrée de chaque service. Les visites peuvent être interdites pour raisons médicales ou sanitaires. Pour toute demande, adressez-vous aux professionnels du service.

Il vous est possible de refuser des visites. Pour cela, vous devez en informer les professionnels du service.

Les visiteurs doivent quitter la chambre pendant les soins.

### Les visites sont soumises au respect des gestes barrières :

port du masque, hygiène des mains.

Ces mesures restent susceptibles d'évoluer en fonction du contexte sanitaire.

## La Boutique

Une boutique est à votre disposition au rez-de-chaussée. Vous pouvez notamment vous y procurer des journaux, magazines, sandwiches, salades, boissons et diverses confiseries.

La boutique gère aussi l'accès à la télévision qui est une prestation payante.

### → Horaires d'ouverture :

Du lundi au vendredi de 11h00 à 17h30,  
samedi de 10h30 à 13h30,  
dimanche fermé.

Des distributeurs sont également à disposition dans les halls d'accueil.

## La bibliothèque

Une équipe de bénévoles passe dans les chambres une fois par semaine. Se renseigner auprès des professionnels du service.

## Le culte

Vous pouvez contacter les représentants du culte de votre choix. Se renseigner auprès des professionnels du service.

## Le service social

Les assistantes sociales interviennent dans les services de soins pour l'organisation des retours à domicile, la recherche de structures post hospitalisations, l'ouverture de droits liés à la santé, la protection de l'enfance et des majeurs vulnérables.

## Permanence d'accès aux Soins de Santé (PASS)

La Pass permet de faciliter l'accès des personnes démunies au système hospitalier mais aussi aux réseaux institutionnels ou associatifs de soins, d'accueil et d'accompagnement social.

## Le dossier patient informatisé

L'établissement dispose d'un système informatique permettant la gestion de votre dossier administratif et de votre dossier médical. Les informations contenues dans ce fichier sont soumises au principe du secret médical.

Dans le cadre de votre prise en charge, certains examens réalisés par le centre hospitalier pourront être télé interprétés.



### LE TÉLÉPHONE

Chaque chambre dispose d'un numéro vous permettant de recevoir gratuitement des appels. Le numéro est communiqué par l'équipe du service.

Pour émettre des appels depuis ce poste, vous devez passer au bureau des entrées afin d'ouvrir votre ligne téléphonique. Ce service est payant.

### LE COURRIER

Vous pouvez envoyer ou recevoir du courrier à l'adresse suivante :  
VOS NOMS ET PRENOMS  
CENTRE HOSPITALIER  
D'ARDÈCHE NORD  
SERVICE .....  
CHAMBRE N°..... B.P. 119  
07103 ANNONAY CEDEX

Pour envoyer du courrier, une boîte postale est à votre disposition dans le hall.

### SECRÉTARIAT DU SERVICE SOCIAL ET DE LA PASS

04 75 67 89 52



### BESOIN D'UN TRADUCTEUR ?

Adressez-vous aux professionnels du service qui feront appel aux ressources disponibles.

## Données médicales et personnelles

Vous pouvez accéder aux informations sur votre santé détenues par des professionnels de santé, directement ou par l'intermédiaire d'un médecin et en obtenir communication (article L. 1111-7 du Code de la Santé Publique).

Vous pouvez aussi vous opposer au recueil et au traitement des données nominatives, dans les conditions fixées et définies par voie réglementaire (article 38 de la loi du 6 janvier 1978).

Dans le cadre de ces activités d'imagerie médicale, les clichés peuvent faire l'objet d'une télétransmission sécurisée afin d'interpréter les images à distance. Vous avez la possibilité de refuser.

**Dans le cas d'une personne mineure**, le droit d'accès est exercé par le ou les titulaires de l'autorité parentale. A la demande du mineur, cet accès a lieu par l'intermédiaire d'un médecin. Sous réserve de l'opposition prévue à l'article L. 1111-5 du Code de la Santé Publique.

**En cas de décès du patient**, l'accès des ayants droit à son dossier médical s'effectue dans les conditions prévues par le dernier alinéa de l'article L. 1110-4 du Code de la Santé Publique.

**Les documents médicaux sont conservés** : jusqu'au 28<sup>ième</sup> anniversaire pour un patient mineur, 20 ans après le dernier passage d'un patient adulte, 10 ans après son décès, et sans limite pour une maladie héréditaire.

## Le consentement libre et éclairé

Aucun acte médical ne peut être pratiqué sans votre information et consentement préalable. Vous êtes informé des risques normalement prévisibles en l'état des connaissances scientifiques et des conséquences que ceux-ci pourraient entraîner.

L'établissement accueille des étudiants en formation. Vous pouvez accepter ou refuser qu'ils réalisent des soins auxquels ils sont préalablement formés.

## La personne de confiance

(Article L.1111-6 du Code de la santé publique)

Vous pouvez désigner une personne de confiance pour la durée de l'hospitalisation. Elle pourra, si vous le souhaitez, assister aux entretiens avec les médecins et vous aider à prendre des décisions. Elle sera consultée au cas où vous seriez hors d'état d'exprimer votre volonté et recevra l'information nécessaire à cette fin. Son témoignage prévaut sur tout autre avis.

La désignation de la personne de confiance est réalisée par écrit et consignée dans le dossier médical.



Au cours de votre hospitalisation, le médecin peut vous prescrire un acte radiologique à visée diagnostique ou thérapeutique émettant des rayons X. La dose délivrée est limitée et maîtrisée.



## PERSONNE À PRÉVENIR, PERSONNE DE CONFIANCE, DIRECTIVES ANTICIPÉES

Retrouvez une fiche d'information et de désignation **en annexe du livret d'accueil**.

Si vous êtes sous tutelle, il ne peut y avoir désignation d'une personne de confiance, à moins que cette dernière ait été désignée avant la mise sous tutelle et que le juge des affaires familiales ait consenti à son maintien.

Seules les personnes que vous aurez désignées pourront être informées de votre état de santé.

## La personne à prévenir

Dans le cadre de votre hospitalisation, lors de votre admission, nous vous demanderons d'indiquer le nom et les coordonnées d'une personne à prévenir en cas de besoin. La personne à prévenir est contactée en cas d'événement(s) particulier(s) au cours de votre séjour, d'ordre organisationnel. En aucun cas, cette personne n'a accès aux informations médicales vous concernant.

## Les directives anticipées

(Article L111-17 du Code de la santé publique)

Toute personne majeure peut rédiger ses « directives anticipées ». Ce sont vos volontés, exprimées par écrit, sur les traitements ou les actes médicaux que vous souhaitez ou non, si un jour vous ne pouvez plus communiquer, après un accident grave ou à l'occasion d'une maladie grave. Elles concernent les conditions de votre fin de vie, c'est-à-dire de poursuivre, limiter, arrêter ou refuser les traitements ou actes médicaux. Le professionnel de santé doit respecter les volontés exprimées dans les directives anticipées, conformément à la législation en vigueur.



### DES QUESTIONS ?

≥ [www.dondorganes.fr](http://www.dondorganes.fr)

≥ Coordination hospitalière des prélèvements d'organes

[chpot@ch-ardeche-nord.fr](mailto:chpot@ch-ardeche-nord.fr)



04 75 67 26 30



## Dons d'organes et de tissus

L'établissement participe au prélèvement d'organes et de tissus. Les prélèvements interviennent dans le respect des volontés exprimées par le patient avant son décès et après échanges avec ses proches.

## Les associations

L'hospitalisation peut être un moment difficile. À côté de l'équipe médicale et de l'équipe de soins, il existe différents partenaires qui s'impliquent pour vous accompagner.

RETROUVEZ LA LISTE  
COMPLÈTE DES  
ASSOCIATIONS SUR  
[www.ch-ardeche-nord.fr](http://www.ch-ardeche-nord.fr)

Associations





## **SORTIE CONTRE AVIS MÉDICAL**

Si vous décidez de sortir contre avis médical, vous serez amené à signer une décharge de responsabilité.



Si la personne hospitalisée est mineure, il appartient aux titulaires de l'autorité parentale d'organiser les modalités de sa sortie. Un mineur confié à un tiers doit être muni d'une autorisation parentale.



## **OÙ CONSULTER LES TARIFS D'HOSPITALISATION ?**

Directement auprès du bureau des entrées.

## **LES PERMISSIONS**

Sur prescription médicale, vous pouvez vous absenter dans la limite de 48h.

Il n'y a pas de prise en charge des transports pour une permission.

## **Préparation de votre sortie**

Vous serez sollicité au plus tôt par l'équipe médicale et soignante pour définir votre projet de sortie d'hospitalisation.

Les sorties sont organisées dès le matin.

## **Clore votre dossier de prise en charge**

Le jour de sortie, présentez-vous au bureau des entrées afin de finaliser votre dossier.

## **Justificatif d'hospitalisation**

Pour justifier de l'hospitalisation auprès de votre employeur et/ou de votre organisme d'assurance, pensez à demander un bulletin de situation au bureau des entrées.

## **Le compte-rendu d'hospitalisation**

A la suite de votre hospitalisation, un compte-rendu reprenant les différentes étapes de votre prise en charge sera envoyé à votre médecin traitant avec votre accord. Un courrier de synthèse de votre séjour vous sera remis à la sortie.

## **Votre prescription de sortie**

Lors de votre sortie, le médecin vous remet une ordonnance. Votre pharmacien peut remplacer les médicaments prescrits par des génériques, sauf mention contraire sur la prescription médicale.

## **Frais d'hospitalisation**

Selon votre situation, les frais d'hospitalisation sont pris en charge ou non par l'Assurance Maladie, totalement ou partiellement. Vous pouvez donc avoir un « reste à charge », c'est-à-dire une partie des frais à régler.

## **Les transports**

Le médecin détermine le mode de transport adapté à votre autonomie lors de votre sortie : voiture personnelle, transport en commun, taxi, véhicule sanitaire léger, ambulance.

La prise en charge des frais de transports est règlementée par l'Assurance Maladie : elle est soumise à une prescription médicale qui indique le moyen le moins onéreux compatible avec votre état de santé.



**Hygiène des mains**



**Prévention des infections nosocomiales**



**Bon usage des antibiotiques**

## La sécurisation de vos prises en charge

Nous avons mis en place une démarche d'amélioration continue de la qualité.

La sécurité de votre prise en charge est une priorité de l'établissement. Elle consiste à repérer, évaluer et réduire les risques tout au long de votre parcours de soins.

Patient ou usager, vous pouvez participer à l'amélioration de la qualité et de la sécurité du système de santé en signalant sur le portail signalement-sante.gouv.fr les événements sanitaires indésirables.

## Nos démarches d'évaluation de la qualité

Des évaluations ont pour objectif d'améliorer la sécurité et la qualité de votre prise en charge. Elles sont consultables sur le site internet de la Haute Autorité de Santé : [www.has-sante.fr](http://www.has-sante.fr)

**RETROUVEZ TOUS LES ENGAGEMENTS DE L'ÉTABLISSEMENT SUR [www.ch-ardeche-nord.fr](http://www.ch-ardeche-nord.fr)**

**Nos engagements**



## La prise en compte de votre douleur

L'établissement est engagé dans la lutte contre la douleur. L'évaluation de votre douleur est réalisée à votre admission et tout au long du séjour.

## Hygiène et luttes contre les infections nosocomiales

L'établissement est engagé dans la lutte contre les infections nosocomiales. Des solutions hydroalcooliques sont disponibles dans le service. Le programme annuel d'actions est consultable sur le site internet de l'établissement.

### SE LAVER LES MAINS POUR SE PROTÉGER AVEC UNE SOLUTION HYDROALCOOLIQUE



1 Déposer le produit dans le creux de la main



2 Frotter largement paume contre paume



3 Frotter l'un après l'autre le dos de chaque main



4 Frotter entre les doigts



5 Frotter le dos des doigts contre la paume de l'autre main



6 Sans oublier les pouces



7 Insister sur le bout des doigts et les ongles pour chaque main



8 Terminer par les poignets



9 Frotter jusqu'au séchage complet des mains. Ne pas rincer, ni essuyer

# Respect de la vie collective



## Respect des croyances

Les professionnels du CHAN respectent les croyances et les convictions des personnes accueillies. Toutefois, l'expression des convictions religieuses ne doit porter atteinte ni au fonctionnement du service, ni à la qualité des soins, ni aux règles d'hygiène, ni à la tranquillité des autres personnes hospitalisées et de leurs proches.

## Restez discret...

Les visiteurs et usagers ne doivent pas faire de bruit intempestif, notamment par leur conversation ou en faisant fonctionner des appareils sonores.

## Propreté et hygiène

Le respect de la propreté de votre chambre et de votre environnement est important car elle participe activement à la prévention de la survenue d'infections nosocomiales. Vous ne pouvez pas garder de plantes vertes ou des fleurs coupées dans les chambres. Lavez-vous fréquemment les mains et ne stockez pas de nourriture.

## Produits prohibés

Il est interdit aux visiteurs d'introduire dans les chambres des médicaments, des boissons alcoolisées ou des produits toxiques, de quelque nature qu'ils soient.

## Respect du personnel

Les professionnels de l'établissement ont le droit à votre respect. Vous avez le droit d'être insatisfait et d'en faire part avec courtoisie aux professionnels qui s'occupent de vous

## RÈGLEMENT INTÉRIEUR

Les points suivants sont extraits du règlement intérieur du Centre Hospitalier d'Ardèche Nord. Ils rappellent les règles qui s'imposent à tous (usagers, visiteurs, professionnels).

**RETROUVEZ LE RÉGLEMENT INTÉRIEUR SUR**  
[www.ch-ardeche-nord.fr](http://www.ch-ardeche-nord.fr)

Votre séjour



## TABAC

Il est interdit de fumer (cigarettes et e-cigarettes).



## EN CAS D'INCENDIE

Si vous constatez un départ de feu ou remarquez une fumée ou une odeur suspecte, donnez immédiatement l'alerte à un professionnel de l'établissement.

# Votre avis nous intéresse

Nous portons une attention particulière à votre expérience pour toutes les étapes de votre parcours au sein du Centre Hospitalier d'Ardèche Nord.

Un questionnaire de satisfaction vous permet de nous faire part de votre perception afin d'améliorer la qualité de votre prise en charge.

**Il est disponible en scannant le Qr Code ou en annexe de ce livret.**



## N'HÉSITEZ PAS À NOUS CONTACTER !

- Pour nous faire part de votre expérience (qu'elle soit positive ou non).
- Pour nous aider à améliorer votre prise en charge.

### DIRECTION

[direction@ch-ardeche-nord.fr](mailto:direction@ch-ardeche-nord.fr)



04 75 67 35 81



### REPRÉSENTANTS DES USAGERS

[ru@ch-ardeche-nord.fr](mailto:ru@ch-ardeche-nord.fr)



### COMMISSION DES USAGERS

[cdu@ch-ardeche-nord.fr](mailto:cdu@ch-ardeche-nord.fr)



04 75 67 35 84



## Votre expérience patient

### Questionnaire de satisfaction

Améliorons ensemble la qualité de votre séjour

### Scanner le Qr code



Vous avez communiqué votre adresse mail au bureau des entrées, un questionnaire national anonyme vous sera envoyé 15 jours après votre sortie.

## Les réclamations

Votre retour d'expérience, vos remarques et suggestions sur votre prise en charge sont très importants. Vous pouvez écrire à la Direction (par téléphone, email, lettre simple ou en recommandé), à la Commission Des Usagers (membres en annexes du présent livret), ou aux Représentants Des Usagers. L'ensemble des plaintes et réclamations écrites adressées à l'établissement sont transmises au directeur et aux Représentants Des Usagers. Un courrier de réponse vous sera apporté.

## La médiation

Vous pouvez, ou l'un de vos proches, rencontrer un médiateur pour résoudre une situation complexe. Vous pouvez être accompagné lors de cet échange d'un représentant des usagers membre de la Commission Des Usagers (article R. 1112-93 du Code de la santé publique).

## La Commission Des Usagers (C.D.U)

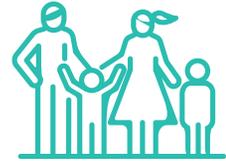
Elle regroupe des représentants des usagers, des représentants médicaux, soignants et administratifs du Centre Hospitalier. Elle examine au moins une fois par trimestre et chaque fois que nécessaire les réclamations. Elle participe à l'élaboration de la politique d'amélioration menée dans l'établissement.

## Les Représentants Des Usagers (R.U)

Ce sont des bénévoles issus d'associations agréées en santé qui assurent la représentation des usagers. Ils sont votre porte parole, il garantissent vos droits et contribuent à l'amélioration de votre prise en charge. Les RU participent à la vie de l'établissement par leur présence dans différentes commissions du Centre Hospitalier. Ces bénévoles sont à votre écoute : lors des permanences le 2ème mardi de chaque mois de 17h30 à 18h30, ou par mail.

Le Centre Hospitalier adhère à différentes chartes qui énoncent les grands principes de l'engagement de l'établissement. Elles sont affichées dans chaque service.

- Charte de la personne hospitalisée,
- Charte européenne de l'enfant hospitalisé,
- Charte ROMAIN JACOB (pour l'accès à la santé des personnes en situation de handicap),
- Charte de la bientraitance,
- Charte de la laïcité,
- Charte RGPD, Loi Informatique et Liberté.



## Charte de la personne hospitalisée

Il s'agit des principes généraux de la charte, le document intégral, en plusieurs langues et en braille est accessible sur : [www.sante.gouv.fr](http://www.sante.gouv.fr)



Toute personne est libre de choisir l'établissement de santé qui la prendra en charge, dans la limite des possibilités de chaque établissement. Le service public hospitalier est **accessible à tous**, en particulier aux personnes démunies et, en cas d'urgence, aux personnes sans couverture sociale. Il est adapté aux personnes handicapées.



Les établissements de santé garantissent **la qualité de l'accueil, des traitements et des soins**. Ils sont attentifs au soulagement de la douleur et mettent tout en œuvre pour assurer à chacun une vie digne, avec une attention particulière à la fin de vie.



**L'information** donnée au patient doit être **accessible et loyale**. La personne hospitalisée participe aux choix thérapeutiques qui la concernent. Elle peut se faire assister par une personne de confiance qu'elle choisit librement.



Un acte médical ne peut être pratiqué qu'avec **le consentement libre et éclairé du patient**. Celui-ci a le droit de refuser tout traitement. Toute personne majeure peut exprimer ses souhaits quant à sa fin de vie dans des directives anticipées.



**Un consentement spécifique** est prévu, notamment, pour les personnes participant à une recherche biomédicale, pour le don et l'utilisation des éléments et produits du corps humain et pour les actes de dépistage.



Une personne à qui il est proposé de participer à **une recherche biomédicale** est informée, notamment, sur les bénéfices attendus et les risques prévisibles. **Son accord est donné par écrit**. Son refus n'aura pas de conséquence sur la qualité des soins qu'elle recevra.



La personne hospitalisée peut, sauf exceptions prévues par la loi, **quitter à tout moment l'établissement** après avoir été informée des risques éventuels auxquels elle s'expose.



**La personne hospitalisée est traitée avec égards**. Ses croyances sont respectées. Son intimité est préservée ainsi que sa tranquillité.



Le respect de la vie privée est garanti à toute personne ainsi que **la confidentialité des informations** personnelles, administratives, médicales et sociales qui la concernent.



La personne hospitalisée (ou ses représentants légaux) bénéficie d'**un accès direct aux informations de santé la concernant**. Sous certaines conditions, ses ayants droit en cas de décès bénéficient de ce même droit.



La personne hospitalisée peut exprimer des observations sur les soins et sur l'accueil qu'elle a reçus. Dans chaque établissement, une commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge veille, notamment, au respect des droits des usagers. Toute personne dispose du **droit d'être entendue** par un responsable de l'établissement pour exprimer ses griefs et de demander réparation des préjudices qu'elle estimerait avoir subis, dans le cadre d'une procédure de règlement amiable des litiges et/ou devant les tribunaux.

## Charte Romain Jacob

Unis pour l'accès à la santé des personnes en situation de handicap



## RGPD, Loi Informatique et Liberté

### Les finalités

Dans le cadre de la prise en charge médicale et l'administration des soins, le Centre Hospitalier d'Ardèche Nord recueille des informations administratives et de santé des patients et les consigne notamment dans leur dossier médical (Code de la Santé Publique - Article R.1112-2). Ces informations sont également utilisées par l'établissement pour des traitements imposés par la réglementation tels que l'évaluation des pratiques professionnelles, la gestion des événements indésirables, l'analyse de l'activité. Ces informations font l'objet d'un traitement informatisé, sauf opposition pour un motif légitime du patient.

### Les données personnelles

Le dossier administratif du patient contient les informations nécessaires à l'administration et la facturation des soins ; son usage est réservé aux services chargés de ces opérations et les données nécessaires au remboursement des soins sont transmises aux organismes d'assurance maladie.

Le dossier médical rassemble les informations de santé du patient, notamment celles confiées aux médecins du service (antécédents, état de santé...), les résultats et les conclusions des examens cliniques, radiologiques et de laboratoires pratiqués, etc. L'accès au dossier médical est réservé aux professionnels membres de l'équipe de soins qui prennent en charge le patient. Afin de garantir la coordination, la continuité des soins, le suivi médico-social ou social du patient, ces informations peuvent être partagées ou échangées avec le médecin traitant et l'ensemble des professionnels assurant la prise en charge du patient, sauf opposition pour un motif légitime de sa part.

### Durée de conservation des données

Le dossier médical est conservé a minima vingt ans à compter de la date du dernier passage et au moins jusqu'au vingt-huitième anniversaire du patient, ou pendant dix ans à compter de la date de son décès (article R1112-7 du Code de la Santé Publique).

### Droits des personnes

Pour accéder à son Dossier Médical, en application de l'article L. 1111-7 du code de la santé publique, le patient peut s'adresser à la direction de l'établissement par lettre recommandée avec accusé de réception. Conformément aux dispositions du RGPD et de la Loi du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, modifiée, toute personne dispose d'un droit d'accès, à l'effacement, d'opposition, de rectification sur les traitements de données la concernant.

Pour toute question relative à la protection des données personnelles, le patient peut s'adresser au Délégué à la Protection des Données personnelles (DPD) désigné par l'hôpital et dont les coordonnées sont :

Délégué à la Protection des Données au sein du GHT Loire : [rgpd-dpd@chu-st-etienne.fr](mailto:rgpd-dpd@chu-st-etienne.fr)

Pour une information plus complète concernant ces droits, consulter le site de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés ([www.cnil.fr](http://www.cnil.fr)).



**Centre Hospitalier d'Ardèche Nord**  
**Rue du Bon Pasteur B.P 119**  
**07100 Annonay**  
**04 75 67 35 00**  
**[www. ch-ardeche-nord.fr](http://www.ch-ardeche-nord.fr)**